

Документ подписан простой электронной подписью
Информация о владельце:
ФИО: Садыкова Алия Битеровна
Должность: Директор Высшей школы креативных индустрий
Дата подписания: 25.05.2026 14:53:40
Уникальный программный ключ:
d72783635b7f7c872e79a746e849dcb1abc6ab7a

МИНИСТЕРСТВО НАУКИ И ВЫСШЕГО ОБРАЗОВАНИЯ РОССИЙСКОЙ ФЕДЕРАЦИИ
Федеральное государственное автономное образовательное учреждение высшего образования
«СЕВЕРО-КАВКАЗСКИЙ ФЕДЕРАЛЬНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ»

УТВЕРЖДАЮ
Директор высшей школы
креативных индустрий
Садыкова А.Г.

ФОНД ОЦЕНОЧНЫХ СРЕДСТВ ПО ДИСЦИПЛИНЕ

Гостиничный и ресторанный бизнес

Направление подготовки	43.03.01 Сервис
Направленность (профиль)	Сервисная экономика
Год начала обучения	2026
Форма обучения	очная
Реализуется в семестре	4

Разработано:
Доцент кафедры туризма
и индустрии гостеприимства
Хохлова Е.В.

Ставрополь, 2026 г.

Введение

1. Назначение: Фонд оценочных средств предназначен для проведения контроля знаний по дисциплине «Гостиничный и ресторанный бизнес» студентов, обучающихся по направлению подготовки 43.03.01 Сервис (направленность (профиль) «Сервисная экономика»).
2. ФОС является приложением к программе дисциплины «Гостиничный и ресторанный бизнес»
3. Разработчик: Хохлова Е.В., доцент кафедры туризма и индустрии гостеприимства.

4. Проведена экспертиза ФОС.

Председатель Рубежной А.А. – председатель УМК высшей школы креативных индустрий.

Члены комиссии:

Лупандина Н.Д. – член УМК высшей школы креативных индустрий, зам. директора по учебной работе

Кулаговская Т.А. – член УМК высшей школы креативных индустрий, заведующий кафедрой туризма и индустрии гостеприимства;

Представитель организации-работодателя: Беляева А.В. – директор ООО «Изба»

Экспертное заключение: фонд оценочных средств по дисциплине «Гостиничный и ресторанный бизнес» рекомендуется для оценки результатов обучения и уровня сформированности компетенций у обучающихся образовательной программы высшего образования.

5. Срок действия ФОС определяется сроком реализации образовательной программы.

1. Описание показателей и критериев оценивания на различных этапах их формирования, описание шкал оценивания

Компетенция (ии), индикатор (ы)	Уровни сформированности компетенци(ий),			
	Минимальный уровень не достигнут (Неудовлетворительно) 2 балла	Минимальный уровень (удовлетворительно) 3 балла	Средний уровень (Хорошо) 4 балла	Высокий уровень (отлично) 5 баллов
<i>Компетенция: ПК-2</i>				
<p>Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-1 ПК-2 Способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	<p>Слабо владеет особенностям и деятельности гостиничных и ресторанных предприятий, не способен самостоятельно организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	<p>Владеет порядком оформления проживания в гостиничном предприятии, спецификой функционирования отдельных служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, испытывает затруднения при организации бизнес-процессов на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств</p>	<p>На основе анализа взаимосвязей между функциональным и стратегиями компаний с целью соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационн</p>	<p>На основе анализа взаимосвязей между функциональным и стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, формируя объективный уровень качества ресторанного</p>

			ых технологий, программно-технических платформ и программных средств	продукта, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств
ИД-2 ПК-2 Разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	Не способен самостоятельно разработать процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	Владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта	Владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, умея работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей,	Владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, организации специальных форм обслуживания, а также обслуживания иностранных туристов, умея работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов

			обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций	сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций
<i>Компетенция: ПК-4</i>				
Результаты обучения по дисциплине: <i>Индикатор:</i> ИД-2 ПК-4 Осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия	Не способен осуществлять анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия	Фрагментарно владеет направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией, с затруднениями осуществляет анализ российского опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия	Владеет основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, владеет спецификой развития индустрии питания, основными понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах	Владеет основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, формами франчайзинга, интеграции в гостиничном бизнесе, владеет спецификой развития индустрии питания, основными

			различных классов и специализацией, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия	понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализацией, особенностями организации работы основных и вспомогательных видов группы торговых помещений предприятия питания, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия
--	--	--	--	--

Оценивание уровня сформированности компетенции по дисциплине осуществляется на основе «Положения о проведении текущего контроля успеваемости и промежуточной аттестации обучающихся по образовательным программам высшего образования - программам бакалавриата, программам специалитета, программам магистратуры - в федеральном государственном автономном образовательном учреждении высшего образования «Северо-Кавказский федеральный университет» в актуальной редакции.

ОЦЕНОЧНЫЕ СРЕДСТВА ДЛЯ ПРОВЕРКИ УРОВНЯ СФОРМИРОВАННОСТИ КОМПЕТЕНЦИЙ

Номер задания	Правильный ответ	Содержание вопроса	Компетенция
1.		Международные правила предоставления гостиничных услуг устанавливают единый расчетный час в отеле: а) 15.00 часов текущих суток по местному времени б) 12.00 часов текущих суток по местному времени в) 24.00 часа текущих суток по местному времени г) 08.00 часов текущих суток по местному времени	ПК-2
2.		Функциями кассира, ночного портье, консьержа наделена: а) служба приёма, обслуживания и выписки гостя б) служба бронирования в) служба приёма и размещения г) поэтажная служба	ПК-2
3.		Расчёты с клиентом входят в функциональные обязанности а) администратора б) консьержа в) кассира г) оператора телефонной связи	ПК-2
4.		К методам обслуживания относятся: а) самообслуживание б) обслуживание официантами в) обслуживание барменами г) обслуживание через автомат д) обслуживание кассиром е) столы саморасчета	ПК-2
5.		В ресторане организация завтрака осуществляется посредством... а) меню дежурных блюд б) комплексного меню в) меню заказных блюд г) банкетного меню д) меню для обслуживания по типу «Шведский стол» е) меню дневного рациона питания	ПК-2
6.		Официанты обслуживают гостей в перчатках в рамках такого вида сервиса а) французского	ПК-2

		б) русского в) немецкого г) американского д) английского е) официант должен быть в перчатках вне зависимости от вида сервиса	
7.		К обязательным услугам, которые включаются в стоимость гостиничного номера, относится: а) консьерж б) туалетные принадлежности (мыло, полотенца, шампунь и т.д.) в) обмен валюты г) уборка номера	ПК-4
8.		Какая система классификации гостиниц внедрена в России: а) система букв б) система баллов в) система разрядов г) система звезд д) система «корон»	ПК-4
9.		Назовите режим питания в гостинице, при котором гостю предлагается двухразовое питание - завтрак, а также обед либо ужин? а) пансион б) полупансион в) шведский стол г) специальное питание д) питание для детей	ПК-4
10.		Гостиницы, основными потребителями которых выступают лица, находящиеся в деловой поездке, командировке, называются а) бизнес-гостиницы б) мотели в) апартаменты г) курортные гостиницы д) пансионаты	ПК-4
11.		Одной из структур службы питания не является служба: а) банкетная б) кейтеринговая в) посыльных г) обслуживания питанием в номерах д) горничных	ПК-4

		е) административно-хозяйственная служба	
12.		Обслуживание питанием самостоятельно имеет название: а) шведский стол б) буфетное обслуживание в) американский сервис г) английский сервис д) немецкий сервис е) французский сервис	ПК-4
13.		Назовите критерии классификации предприятий питания в гостинице	ПК-2
14.		На какие контуры можно структурировать гостиничный продукт?	ПК-2
15.		Что представляет собой гостиничный консорциум?	ПК-2
16.		Какие технологические процессы входят в традиционный гостиничный цикл?	ПК-2
17.		Назовите основные концепции управления качеством в гостинице	ПК-2
18.		Что представляет собой программа лояльности в гостинице?	ПК-2
19.		Перечислите основные функции службы приема и размещения	ПК-2
20.		Что определяет класс предприятия питания	ПК-2
21.		На какие типы подразделяются бары в зависимости от вида реализуемой продукции?	ПК-2
22.		Каким требованиям должны отвечать услуги общественного питания?	ПК-2
23.		Перечислите виды торговых помещений.	ПК-2
24.		Назовите виды столовых приборов	ПК-2
25.		Уход за металлической посудой	ПК-2
26.		Понятие и назначение работы сервис-бара	ПК-2
27.		Какие типы средств размещения существуют в России согласно ГОСТ 51185?	ПК-2
28.		Каким образом можно классифицировать гостиницы, исходя из количества номеров?	ПК-4
29.		Что относится к гостиницам среднего класса?	ПК-4
30.		Чем отличается ботель от аквателя?	ПК-4
31.		Какие категории и разряды предусматриваются стандартной международной классификацией средств размещения туристов?	ПК-4
32.		Какие номера относятся к высшей категории?	ПК-4
33.		Что представляет собой франчайзинг применительно к гостиничному бизнесу?	ПК-4
34.		Понятие и виды гостиничных цепей	ПК-4
35.		Принципы организации гостиничных цепей	ПК-4
36.		Каковы основные модели организации гостиничного дела?	ПК-4
37.		Назовите факторы развития индустрии гостеприимства	ПК-4
38.		Последовательность расположения блюд в меню	ПК-4

39.		Понятие о карте коктейлей ресторана	ПК-4
40.		Понятие корпоративной культуры ресторана	ПК-4

2. Критерии оценивания компетенций

Оценка «отлично» выставляется студенту, если он на основе анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями компаний с целью подготовки сбалансированных управленческих решений, соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, формируя объективный уровень качества ресторанного продукта, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, организации специальных форм обслуживания, а также обслуживания иностранных туристов, умея работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций; владея основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, формами франчайзинга, интеграции в гостиничном бизнесе, владея спецификой развития индустрии питания, основными понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализацией, особенностями организации работы основных и вспомогательных видов группы торговых помещений предприятия питания, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «отлично» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено полностью, без пробелов; он исчерпывающе, последовательно, четко и логично излагает материал; свободно справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний; использует в ответе дополнительный материал; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на высоком уровне; анализирует полученные результаты; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции ПК-2 и ПК-4 освоены на высоком уровне.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если он на основе анализа взаимосвязей между функциональными стратегиями компаний с целью соблюдения порядка оформления проживания в гостиничном предприятии, специфики различных типов организационных структур управления в индустрии гостеприимства, а также особенностей функционирования служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, ориентируясь на которые осуществлять правильную подборку при оформлении карты, способен организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, владея спецификой организации обслуживания банкетного мероприятия, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, умея работать с нормами оснащения по подбору, определению и обоснованию количества и ассортимента предметов сервировки с учетом типа и класса заведения, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций; владея основными направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией в области оценки соответствия гостиниц и иных средств размещения категории, владея спецификой развития

индустрии питания, основными понятиями, особенностями организации обслуживания в ресторанах различных классов и специализацией, осуществляет анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «хорошо» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на достаточном уровне, с незначительными пробелами; он последовательно излагает материал, испытывая незначительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская неточности; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на среднем уровне; проявляет самостоятельность при выполнении заданий. Компетенции ПК-2 и ПК-4 освоены на среднем уровне.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если он, владея порядком оформления проживания в гостиничном предприятии, спецификой функционирования отдельных служб гостиничного предприятия, умея составлять различные виды меню, испытывает затруднения при организации бизнес-процессов на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; владея требованиями стандартов обслуживания и особенностей организации имущественного комплекса гостиницы, методикой сервировки столов с учетом формы и вида обслуживания, разрабатывает процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта; фрагментарно владея направлениями развития индустрии гостеприимства в мире, навыками работы с нормативной документацией, с затруднениями осуществляет анализ российского опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия.

Оценка «удовлетворительно» выставляется студенту, если теоретическое содержание курса освоено на низком уровне, со значительными пробелами; он непоследовательно излагает материал, испытывая значительные трудности; справляется с задачами, вопросами и другими видами применения знаний, допуская ошибки; все предусмотренные программой задания выполнены, качество их выполнения оценено на низком уровне. Компетенции ПК-2 и ПК-4 освоены на минимальном уровне.

Оценка «неудовлетворительно» выставляется студенту, если он, слабо владея особенностями деятельности гостиничных и ресторанных предприятий, не способен самостоятельно организовать бизнес-процессы на предприятии сферы услуг в том числе с использованием современных информационно-коммуникационных технологий, программно-технических платформ и программных средств; не способен самостоятельно разработать процесс обслуживания потребителей, обеспечивая их безопасность, оптимизируя использование ресурсов и технических средств для формирования, производства, реализации и продвижения сервисного продукта, включая внедрение технологических и продуктовых инноваций; не способен осуществлять анализ российского и международного опыта, лучших практик в целях выявления возможностей эффективного развития сервисного предприятия. Компетенции ПК-2 и ПК-4 не освоены.